

PENGELOLAAN EXCELLENT SERVICE DI SMK NEGERI 2 WONOGIRI

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Magister dalam Ilmu Administrasi Pendidikan**



**Oleh :
HERI SULISTIANTO
NIM. Q 100150075**

**MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

NOTA PEMBIMBING

Dr. Sabar Narimo, M.M.,M.Pd.
Dosen Program Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Heri Sulistianto

Kepada Yth.
Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan melakukan perbaikan seperlunya
tesis saudara :

Nama	: Heri Sulistianto
NIM	: Q100150075
Program Studi	: Magister Administrasi Pendidikan
Konsentrasi	: Kepemimpinan
Judul	: Pengelolaan Excellent Service di SMK Negeri 2 Wonogiri

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam
sidang ujian tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, Juni 2017

Pembimbing I



Dr. Sabar Narimo, M.M.,M.Pd.

NOTA PEMBIMBING

Dr. Djalal Fuadi, M.M.
Dosen Program Magister Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Heri Sulistianto

Kepada Yth.
Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan melakukan perbaikan seperlunya
tesis saudara :

Nama	: Heri Sulistianto
NIM	: Q100150075
Program Studi	: Magister Administrasi Pendidikan
Konsentrasi	: Kepemimpinan
Judul	: Pengelolaan Excellent Service di SMK Negeri 2 Wonogiri

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam
sidang ujian tesis pada Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, Juni 2017
Pembimbing II


Dr. Djalal Fuadi, M.M.

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

PENGELOLAAN EXCELLENT SERVICE

DI SMK NEGERI 2 WONOGIRI

Dipersiapkan dan Disusun oleh

HERI SULISTIANTO

NIM: Q100150075

Telah disetujui oleh Tim Dosen Pembimbing Tesis untuk Diujikan

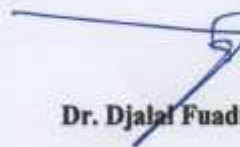
pada tanggal Juni 2017

Pembimbing 1

A blue ink signature of Dr. Sabar Narimo, consisting of a large, stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish.

Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd.

Pembimbing 2

A blue ink signature of Dr. Djalal Fuadi, featuring a horizontal line followed by a stylized 'F' and a diagonal stroke.

Dr. Djalal Fuadi, M.M.

TESIS BERJUDUL
PENGELOLAAN EXCELLENT SERVICE
DI SMK NEGERI 2 WONOGIRI


Yang dipersiapkan dan disusun oleh
HERI SULISTIANTO
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 12 Juli 2017
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I


Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd.

Pembimbing II

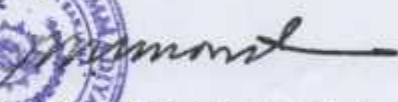

Dr. Djalal Fuadi, M.M.

Penguji


Prof. Dr. Utama, M.Pd.

Surakarta, 18 Juli 2017
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,




Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heri Sulistianto

NIM : Q 100150075

Program Studi : Magister Administrasi Pendidikan

Konsentrasi : Kepemimpinan

Judul : Pengelolaan Excellent Service di SMK Negeri 2 Wonogiri

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 13 Juni 2017

Yang membuat pernyataan



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Heri Sulistianto'.

Heri Sulistianto

MOTTO

**“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan itu ada Kemudahan”
(Al Qur’an Surat 94:6)**

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu tercinta,
- Istri dan kedua anakku tersayang.
- SMK Negeri 1 Giritontro, Wonogiri yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan tesis yang berjudul *Pengelolaan Excellent Service di SMK Negeri 2 Wonogiri* telah dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini, tersusun atas bimbingan dan dorongan berbagai pihak selama penelitian hingga terselesainya penulisan tesis ini selesai. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak yang telah membantu.

1. Dr. Sofyan Arif, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, M.Pd. Direktur sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti kuliah di Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Prof. Dr. Sutama, M.Pd. Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Dr. Sabar Narimo, M.M., M.Pd sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan sehingga penulisan tesis dapat terselesaikan.
5. Dr. Djalal Fuadi, M.Si. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga penulisan tesis dapat terselesaikan.
6. Segenap dosen dan staf Sekolah Pascasarjana, Program Studi Manajemen Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi demi suksesnya penyelesaian studi.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 2017

Penulis

PENGELOLAAN EXCELLENT SERVICE DI SMK NEGERI 2 WONOGIRI

Oleh Heri Sulistianto

Email : hersnida@yahoo.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah : (1) untuk mengidentifikasi bagaimana perencanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri. (2) untuk mengidentifikasi pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri. (3) untuk mengidentifikasi evaluasi pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis deskriptif – kualitatif.

Hasil penelitian adalah (1) excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri dilakukan secara rutin dan terencana. Perencanaan excellent service disesuaikan dengan prioritas pada sasaran mutu yang ditetapkan sekolah, dalam hal ini yang telah dirancang oleh masing-masing lini kerja kemudian merencanakan agar APBS disesuaikan dengan kondisi bagaimana bisa meningkatkan excellent service. (2) pelaksanaan Excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri pada bidang kurikulum yang sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru serta diimplementasikan dengan baik akan membuat proses pembelajaran bisa lebih efektif dan efisien, pada bidang kesiswaan pemberlakuan dan penegakan tata tertib bagi peserta didik tersebut dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan serta pilihan kegiatan ekstrakurikuler untuk menyalurkan minat dan bakat peserta didik di luar jam pembelajaran, pada bidang sarana dan prasarana dengan terus melengkapi fasilitas gedung dan sarana pendidikan, pada bidang humas yaitu dengan menjalin komunikasi dengan Dunia Industri sebanyak mungkin sehingga bisa digunakan untuk proses Prakerin, magang kerja serta menghadirkan guru tamu, pada bagian Tata Usaha yaitu tersusunnya sistem dokumentasi dan layanan bagi guru dan peserta didik. (3) evaluasi dilaksanakan secara periodik, bisa setiap pekan, setiap bulan, setiap triwulan, setiap semester maupun di akhir tahun pelajaran, proses tersebut disesuaikan dengan kondisi di lapangan.

Evaluasi yang menyeluruh terhadap pelaksanaan excellent service di SMK Negeri 2 Wonogiri dilaksanakan setiap tahun sekali dalam kegiatan management review atau tinjauan manajemen sebagai bagian dari proses Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 yang di dalamnya terdapat masukan dari pelanggan yang sangat berpengaruh terhadap perbaikan layanan sekolah.

Kata kunci : Pengelolaan, Excellent, Service

Abstract

The purposes of conducting this study are : (1) Identifying how to plan the excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri. (2) Identifying the implementation of excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri. (3) Identifying the evaluation of excellent service implementation in SMK Negeri 2 Wonogiri. The techniques of collecting data apply with a depth interviews, observations and documentations. The dataanalysis uses descruptive-quality analysis model.

The resultsof the study are : (1) the excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri is conducted by a good planning and regulary. The excellent service planning is adjusted to the priority on the quality objectives set by the princopal that has been designed by each line of work, then formulated the planning in order to APBS adjusted to the conditions how can improve the excellent service. (2) The implementation of excellent service in SMK Negeri 2 Wonogiri in the field of curriculum according to the latest government regulations and conducted well will make the learning process more effectively and efficiently, in the field of student affairs, the enactment and enforcement dicipline for students are done gradually and countinously, also the choice of extracurricular activities are implemented to channel the talents and interests of learners outside school hours, in the field of facilities and infrastructure, it always completes the building and educational facilities continually. In the field of public relations that is by estabilishing communication with the industrial world as much as possible so that it can be used for job training process, work apprenticeship as well as presenting guest teacher, in the field of administration is the establishment of documentations and service system for the tecaher and learners.(3) Evaluation is carried out periodically,weekly, monthly, every quarter of every semester or the end of the school year, the process is adapted to the field conditions.

A thorough evaluation of the implementation of excellent service at SMK Negeri 2 Wonogiri is conducted in management review activities annualy as part of the ISO 9001 : 2008 quality management system proces in which there are inputs from costumers that effect the improvement of school services greatly.

Key Words : Management, Excellent, Service

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing I	ii
Persetujuan Pembimbing II	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Pernyataan Keaslian Tesis.....	vi
Halaman Motto dan Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian	27

B. Jenis Penelitian	27
C. Pendekatan Penelitian	28
D. Data dan Sumber Data	29
E. Subjek dan Objek Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Validitas dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum SMK Negeri 2 Wonogiri	35
B. Hasil Penelitian	40
C. Temuan	85
D. Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	113
A. Kesimpulan	113
B. Implikasi	115
C. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Foto SMK Negeri 2 Wonogiri	120
Foto Wawancara dengan Kepala Sekolah	121
Foto Wawancara dengan QMR	122
Foto Wawancara dengan Staff Kurikulum.....	122
Foto Wawancara dengan WKS. Kesiswaan.....	123
Foto Wawancara dengan WKS. Hub. Industri & Hub. Masyarakat	123
Foto Wawancara dengan Guru Teknik Kendaraan Ringan.....	124
Foto Wawancara dengan Staff Tata Usaha	124
Foto Wawancara dengan Guru Teknik Sepeda Motor	125
Foto Wawancara dengan Peserta Didik	125
Foto Fasilitas Bengkel Teknik Sepeda Motor	126
Foto Fasilitas Bengkel Teknik Kendaraan Ringan.....	127
Foto Fasilitas Bengkel Permesinan	128
Foto Motto Pelayanan Prima.....	129
Foto Layanan Administrasi Peserta Didik	129
Foto Masjid SMK Negeri 2 Wonogiri	130
Foto Gedung Pameran Hasil karya	130
Foto Bengkel Perakitan Mobil	131
Foto Slogan Semangat Belajar	131

Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP).....	132
Daftar Bengkel Tempat Prakerin Teknik Sepeda Motor	138
Rekapitulasi Siswa Praktek Kerja di Quick Traktor Yogyakarta	140
Surat Ijin Penelitian.....	143
Surat Pernyataan Penelitian.....	144
Sasaran Mutu SMK Negeri 2 Wonogiri	145